

Caso Práctico: "El Desastre de ModaGlobal"

Contexto: "ModaGlobal" es una cadena de tiendas de ropa que ha operado físicamente durante 20 años. Hace 6 meses lanzaron su tienda en línea (E-commerce) intentando conectar sus sistemas antiguos con la nueva web.

El Director de Marketing está furioso porque lanzaron una campaña de correo electrónico y el 30% rebotó. Además, Logística se queja de devoluciones masivas porque "el producto entregado no es el que se ve en la web".

A continuación, se presentan los hallazgos de una auditoría de datos reciente:

Hallazgo	Métrica Detectada	Impacto en el Negocio
A	El mismo cliente aparece como "Juan Pérez" (Tienda Física) y "J. Pérez" (Web) con IDs diferentes.	El cliente no acumula puntos de lealtad y recibe promociones duplicadas.
B	En la base de datos de productos, el campo "Talla" tiene valores como: "L", "Large", "G", "42", "Grande".	Los filtros de búsqueda en la web no funcionan; el cliente no encuentra su talla.
C	El stock en la web dice "Disponible", pero al ir al almacén físico, el producto no existe. Se actualiza cada 24h.	Se venden productos sin stock. Cancelación de pedidos y clientes insatisfechos.
D	El 25% de los registros de envíos tienen el código postal en el campo de "Ciudad" o la dirección incompleta.	Los paquetes no llegan a destino y aumentan los costos de logística inversa.

Instrucciones

- Identificar las Dimensiones de Calidad:** Para cada hallazgo (A, B, C, D), indiquen qué dimensión de calidad de datos está fallando (ej. Completitud, Exactitud, Consistencia, Unicidad, Oportunidad, Validez).
- Aplicar la Rueda de DAMA:** Propongan una solución específica para cada hallazgo utilizando un **Área de Conocimiento de DAMA** distinta. (No vale decir "arreglarlo manualmente").
- Rol del Gobierno de Datos:** Definan una política o regla de negocio que el Gobierno de Datos debería haber establecido para evitar el problema **B** (Tallas).